Universidad Siglo 21

Carrera: Contador Público

Trabajo Final de Grado

Manuscrito científico

La generación de información para la gestión bajo la mirada de la Responsabilidad Social Empresaria

Confección de indicadores bajo la RT-36 para la registración y seguimiento de acciones de RSE en la Pymes

Preparation of indicators under RT-36 for the registration and monitoring of CSR actions in SMEs

Autor: Valentina Perlo

Legajo: VCPB06403

DNI: 26.514.420

Tutor: Alfredo González Torres

Argentina, 2021

Resumen

La Responsabilidad Social Empresaria, RSE, es un concepto que se ha arraigado cada vez más en las organizaciones, en donde las pequeñas y medianas empresas cuentan con la dificultad para comprender la correcta aplicación de esta, como también su medición. En base a esta problemática se buscó como objetivo determinar una serie de indicadores que le permita a las Pymes registrar información y medir su gestión de RSE.

En función de lo expuesto, se abordaron a 5 Pymes de la provincia de Córdoba, indagando los conocimientos de sus directivos respecto a la RSE y la identificación de las acciones que aplican, para categorizar las mismas siguiendo los indicadores GRI y la metodología expuesta en la RT-36, la cual se utiliza para realizar el Balance Social de las organizaciones en Argentina.

En base a las interpretaciones de los resultados, se diseñó un tablero de control que le servirá a las Pymes para reconocer el estado de las acciones que aplican en torno a la RSE, identificando sus rendimientos desde las perspectivas económicas, sociales y ambientales, pudiendo en un futuro comenzar con la presentación del Balance Social como respuesta a la gestión sustentable que cada vez es más empleada por las organizaciones.

Palabras clave: Pyme. Tablero. Control. RSE. Sustentabilidad.

Abstract

Corporate Social Responsibility, CSR, is a concept that has become increasingly entrenched in organizations, where small and medium-sized companies have difficulty understanding the correct application of it, as well as its measurement. Based on this problem, the objective was to determine a series of indicators that allow SMEs to record information and measure their CSR management.

Based on the above, 5 SMEs in the province of Córdoba were approached, inquiring about the knowledge of their managers regarding CSR and the identification of the actions they apply, to categorize them following the GRI indicators and the methodology set out in the RT-36, which is used to carry out the Social Balance of organizations in Argentina.

Based on the interpretations of the results, a control panel was designed that will help SMEs to recognize the status of the actions they apply around CSR, identifying their returns from the economic, social and environmental perspectives, being able to A future will begin with the presentation of the Social Balance as a response to sustainable management that is increasingly used by organizations.

Keywords: Pyme. Board. Control. CSR. Sustainability

Índice

Introducción 1

Antecedentes relevantes 1

Elementos teóricos esenciales 5

Problema de investigación 12

Objetivo general 14

Objetivos específicos 14

Métodos 15

Diseño 15

Participantes 15

Instrumentos 16

Análisis de datos 16

Resultados 18

Concepción de las Pymes sobre la RSE 18

Acciones aplicadas por las Pymes en relación a la RSE 19

Categorización según RT-36 y Estándares GRI 20

Discusión 23

Interpretación de los resultados 23

Limitaciones y fortalezas de la investigación 29

Conclusiones y recomendaciones 30

Futuras líneas de investigación 32

Referencias 33

Anexo 35

Índice de tablas

Tabla 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 9
Tabla 2. Indicadores GRI 11
Tabla 3: Características de las Pymes analizadas 18
Tabla 4: Comprensión del concepto de RSE 19
Tabla 5: Beneficios que genera la aplicación de la RSE 19
Tabla 6: Acciones ambientales de RSE 20
Tabla 7: Acciones sociales de RSE 20
Tabla 8: Acciones económicas de RSE 20
Tabla 9: Categorización de estándares GRI 22
Tabla 10: Tablero de control de RSE sugerido para las Pymes 31

Introducción

En el presente trabajo se buscó confeccionar una serie de indicadores para que las Pymes argentinas puedan realizar la registración y medición de sus acciones de Responsabilidad Social Empresaria, RSE. Para ello se empleó la guía de indicadores GRI, como también la metodología para el armado y presentación del Balance Social siguiendo la RT-36. La elección de este objetivo se fundó desde la hipótesis de que las pequeñas y medianas empresas, Pymes, cuentan con dificultades a la hora de comprender el concepto de la RSE y carecen de procesos formales para la registración de sus acciones y la medición que estas tienen en el desenvolvimiento de la empresa.

En este contexto, se analizaron a las Pymes de la ciudad de Córdoba, de diferentes sectores de la economía, con el fin de contar con una perspectiva sobre la aplicación de la sustentabilidad en esta categoría de organizaciones. A diferencia de las grandes empresas, las Pymes presentan dimensiones y características específicas que, ante los cambios que se van presentando en su entorno, le transmiten un bajo poder de negociación con los actores de intervinientes en sus sectores.

Dentro de los cambios del entorno, la sustentabilidad ha comenzado a contar con un mayor peso en las estrategias corporativas de las organizaciones de todo el globo, que con el efecto de los cambios tecnológicos, han requerido un cambio de perspectiva en la gestión interna y externa de ésta, aplicando acciones vinculadas a la RSE para contribuir no sólo a la eficiencia económica del negocio sino también a al ambiente que lo rodea, tanto la sociedad como los factores ecológicos.

Con el fin de reconocer los conceptos principales que hacen a la RSE, en los siguientes apartados se presentan 3 antecedentes relevantes y el desarrollo teórico que ayudaron a identificar las problemáticas con las que cuentan las Pymes a la hora de aplicar la RSE. Luego, se exponen los objetivos del trabajo, describiendo los pasos a seguir para la confección de los indicadores antes mencionados.

Antecedentes relevantes

El primer antecedente que se presenta se basa en un trabajo de intervención sobre una Pyme de la provincia de Buenos Aires, Argentina, titulado “Confección de un plan de RSE en una Pyme de la provincia de Buenos Aires”, realizado por los autores Núñez, Perazzini y Tomas (2018), dentro de la Universidad Nacional de San Martín.

En dicho reporte, se buscó reconocer como una Pyme puede desarrollar la RSE y la sustentabilidad considerando como principal problemática la baja concentración de recursos, tanto a niveles estratégicos, organizativos, de recursos humanos, como financieros, para la aplicación de dichas acciones. A su vez se buscó confeccionar un plan de RSE que permitiese garantizar el mejoramiento de las condiciones de todos los grupos de interés de la empresa (Núñez, Perazzini y Tomas, 2018).

En cuanto al análisis del trabajo, se visualiza que las Pymes suelen considerar a la RSE como una práctica atribuible solo a las grandes empresas dado a que estas presentan un volumen mayor en cuanto a los recursos disponibles para ser destinados a la sustentabilidad, es decir que las Pymes carecen de estos componentes. Sin embargo, el estudio culmina explayando que las Pymes cuentan con las posibilidades de desarrollar la sustentabilidad, a partir de la adecuación de los diferentes principios e indicadores que se relacionan íntimamente con su actividad principal (Núñez, Perazzini y Tomas, 2018).

En el plan presentado, se concentró el desarrollo humano de los grupos de interés internos de la empresa, es decir de sus colaboradores para contar con personal altamente capacitado y habilitados para el desarrollo de prácticas sostenibles. Además se puntualizó en la elaboración de acciones con dichos colaboradores a través del desarrollo de ayudas financieras de emergencias. Otro de los puntos que se trabajaron fueron los relacionados a los aspectos sociales, especialmente sobre la comunidad vecina sobre la cual trabaja la empresa a través de la colaboración de productos que sean requeridos por estos (Núñez, Perazzini y Tomas, 2018).

Este caso es de amplia importancia, ya que ayuda a contar con una visión amplia sobre la aplicación de la RSE en las Pymes, la cual no deberá estar supeditada únicamente a las grandes empresas sino que pueden establecerse acciones e indicadores específicos para que comiencen con el desarrollo e implementación de la sustentabilidad en sus modelos de negocio.

Como segundo antecedente, se presenta un trabajo realizado en la Universidad FATSA por Sliba (2011) titulado “La Pyme y su responsabilidad social” en donde se buscó reconocer si la RSE se encuentra incorporada en los procesos de planificación estratégica de las Pymes de la ciudad de Santa Fe Capital, Argentina.

A partir de un trabajo de campo y de investigación se pudo determinar que la RSE es aplicada de manera discontinuada por las organizaciones, sin incorporar el concepto en las estrategias globales, como tampoco en su planificación a largo plazo (Sliba, 2011).

Especialmente se llegó a los resultados que derivan de una falta de aplicación de acciones vinculadas a la RSE, solo desde un enfoque meramente económico, sin contar con la evaluación del impacto que las mismas generan sobre el resto de grupos de interés. Además se determinó que las empresas carecen de los recursos, tanto financieros como humanos, para la aplicación de dichas acciones, y que carecen de estructuras y procedimientos formalizados, lo cual dificulta la interpretación e implementación de la RSE (Sliba, 2011).

Este antecedente es relevante debido a que ayuda a comprender las restricciones que existen en las Pymes a la hora de incorporar la RSE como eje del trabajo, en donde se destaca la falta de definición de estrategias globales y la carencia de estructuras y procedimientos formales, lo que dificulta la posibilidad de integrar el concepto de la sustentabilidad como eje movilizador de la organización.

Se puede decir en este sentido, que para que las empresas, especialmente las Pymes, puedan aplicar la RSE, deberán establecer un proceso de formalización de su estructura, para que de esta manera cuenten con las capacidades y habilidades necesarias a la hora de implantar acciones de responsabilidad social.

Además, con la formalización de dichos procesos, las empresas se encontrarán en una mejor situación frente a la elaboración de sus Memorias Sustentables y Balances Sociales, dando un salto frente a sus competidores y permitiendo contar con los beneficios generados para con sus diferentes grupos de interés.

Como tercer antecedente, se presenta una investigación realizada en Colombia por Salas Arbeláez, García Solarte y Azuero Rodríguez (2020) titulada “Efecto de la responsabilidad social empresarial sobre el posconflicto colombiano: el caso de las Pymes”. En el mismo se aborda cómo las Pymes han generado una respuesta a los acontecimientos sociales y bélicos relacionados entre el gobierno colombiano y las FARC, Fuerzas Armadas Revolucionaras de Colombia.

El proceso de análisis fue a partir de un estudio cuantitativo, en donde se pudieron advertir los efectos generados por las prácticas empresariales en materia económica, social y ambiental. Se puede destacar que las Pymes colombianas cuentan con el desarrollo de la vinculación y el apoyo de emprendimientos sobre las víctimas y excombatientes de dicha organización de guerrilla, la cual se asocia a beneficios de índole social (Salas Arbeláez et al., 2020).

El trabajo además expresa que las acciones aplicadas por las Pymes cuentan con un aspecto rentable pero las mismas aún carecen de fuerza dentro de los ámbitos empresariales, contando con un bajo protagonismo pese a desarrollar una contribución en la inclusión de las comunidades afectadas por el conflicto colombiano (Salas Arbeláez et al., 2020).

Además, destacan que las Pymes colombianas deben contar con la estipulación de políticas claras a la hora de establecer dichas prácticas, las cuales ante una baja formalización contarán con un bajo impacto en el respeto y cumplimiento de las mismas, las cuales pueden asociarse a un bajo desarrollo de la RSE.

Por otro lado, también concluyen en la necesidad de realizar aportes desde el ámbito público, para que de esta manera se cuente con mayores líneas estratégicas a nivel país, pudiendo contribuir de manera eficiente a las sociedades y comunidades afectadas por el conflicto (Salas Arbeláez et al., 2020).

En última instancia, también plantean la necesidad de llevar adelante una planificación a largo plazo, ya que las acciones no solo deberán concentrarse sobre los aspectos sociales, sino que se puedan generar contribuciones desde el ámbito económico y ambiental, potenciando el crecimiento de las Pymes y la mejora de la situación de la sociedad en vulnerabilidad por el conflicto bélico (Salas Arbeláez et al., 2020).

La RSE contiene prácticas que a nivel general son rentables para la organización, sin embargo, al ver la asociación con actores del conflicto, esa condición no toma fuerza.

Teniendo en consideración los aspectos planteados, pueden entonces presentarse los conceptos relacionados con la RSE.

Elementos teóricos esenciales

El concepto de la Responsabilidad Social Empresaria ha sido desarrollado por múltiples autores e investigadores a lo largo del globo, lo que generó una multiplicidad de enfoques a la hora de comprender las implicancias del mismo en el actuar de las organizaciones.

Desde principios de la edad moderna, las organizaciones han comenzado a contar con una mayor preocupación sobre otros aspectos que no solo se relacionan con la gestión económica y financiera, sino también sobre los impactos que sus actividades generan en la sociedad y en la ecología, formalizando de esta manera el concepto de la RSE (García Santos y Madero Gómez, 2016).

De manera unificada, el concepto de la RSE se puede describir como una nueva manera de llevar a cabo la gestión de las empresas, en donde estas deben contar con el compromiso de actuar de manera responsable y sustentablemente en materia económica, social y ambiental (García Santos y Madero Gómez, 2016).

Para que esto último pueda cumplirse, es importante que las empresas cuenten con un reconocimiento de los diferentes grupos con los que esta se relaciona, identificando sus intereses y objetivos para buscar la manera de aggiornarse a los mismos en cuanto a las actividades desarrolladas, buscando siempre la preservación del ámbito ecológico y de las condiciones para el desarrollo de la sociedad (Pérez Espinoza, Espinoza Carrión y Peralta Mocha, 2016).

En este sentido, puede entenderse a la RSE como una estrategia que trasciende a todas las áreas involucradas en una empresa, a través de la aplicación de políticas y procedimientos que permitan transmitir sus principios y valores éticos a la comunidad externa, al mejoramiento del ambiente, y al crecimiento y desarrollo de sus empleados (Pérez Espinoza et al., 2016).

La aplicación de la RSE es indistinta para el tipo de organización, pudiendo ser aplicada tanto en grandes corporaciones como en pequeñas y medianas empresas, a su vez pueden aplicar RSE las organizaciones gubernamentales, públicas y sin fines de lucro. Esto contribuye a identificar el abanico de posibilidades que presentan las organizaciones a nivel mundial para adaptarse a una nueva tendencia en el desarrollo de los negocios y en los procesos para la gestión interna y externa de estas (Pérez Espinoza et al., 2016).

En base a lo presentando, se vislumbran 3 elementos fundamentales en la aplicación de la RSE a nivel organizacional, siendo estos los pilares para el desarrollo sostenible de sus modelos de negocio. Dichos pilares se encuentran enmarcados por la creación de condiciones aptas para el desarrollo de economías sustentables a nivel interno, la consideración de las necesidades de la sociedad para aportar a su crecimiento y sostenibilidad, y la aplicación de prácticas que contribuyan al bienestar del ambiente. Es decir que para que la RSE sea aplicada de manera correcta se deben cumplir con estos principios, mejorar la calidad económica, social y ambiental, no solo de la empresa sino también de sus grupos de interés.

Surge aquí un nuevo concepto atribuible a la RSE, los grupos de interés o también conocidos como *stakeholders*, los cuales refieren a los actores con los cuales una organización tiene relación, tanto directa como indirecta, en función de las actividades que realiza. Entre los grupos de interés se pueden destacar a los colaboradores internos de la empresa, clientes, proveedores, el Estado y los entes gubernamentales, organizaciones financieras, personas de las comunidades en la cual se encuentra radicada o en donde desarrolla sus actividades, el ecosistema ambiental, entre otros (García Santos y Madero Gómez, 2016).

De esta manera puede observarse la importancia de desarrollar las acciones de la RSE, la cual no solo generará beneficios a nivel económico, financiero y en el posicionamiento comercial de las empresas sino que también contribuirá a la mejora de la situación de cada uno de los grupos de interés con los que tiene relación. Así, se puede decir que el concepto de la RSE abarca aspectos más globales y específicos al momento de desarrollar la gestión de las empresas, lo que requiere de cambios estructurales para que se pueda aplicar de manera eficiente.

En este punto, Pérez Espinoza et al. (2016) plantean que las empresas al momento de considerar la aplicación de la RSE deben contar con una serie de requisitos para que puedan aplicarla de manera correcta. Dentro de estos requisitos se posiciona fuertemente la definición de una estrategia a nivel global de sustentabilidad, la cual deberá ser conocida, interiorizada y respetada por todos sus miembros. Para aplicar dicha estrategia, será necesario contar con una serie de políticas bien marcadas y de procedimientos concretos para la aplicación de las diferentes acciones vinculadas a la RSE, lo cual facilitará el proceso de registración de la información para, posteriormente, realizar una evaluación de dichas prácticas y contar con indicadores de gestión que

ayuden a mejorar continuamente el desarrollo y crecimiento de estas dentro de su entorno.

Sin embargo, las Pymes cuentan con la particularidad de carecer de un alto nivel de formalización de estos elementos, es decir de las estrategias, de una estructura organizacional, de valores, políticas y procedimientos, por lo que la aplicación de la RSE se vuelve más compleja. En este sentido, puede decirse que el principal obstáculo que presentan las Pymes al momento de aplicar la RSE se basa en su falta de formalización a nivel interno de sus procesos, lo que dificulta la implementación exitosa y eficiente de la misma (Naranjo Arango, Mercado Caruso, Naranjo del Giudice y Giraldo Oliveros, 2018).

Teniendo en consideración el concepto de la RSE y los requerimientos para su aplicación, se considera relevante presentar algunos datos relevantes que determinan el grado de conocimiento por parte de las Pymes sobre dicho concepto.

De acuerdo con García Santos y Madero Gómez (2016) las Pymes consideran, en su mayoría, que la RSE es atribuible únicamente a empresas de grandes dimensiones, es decir de corporaciones o empresas con un alto nivel de consolidación en el mercado, esto debido a que cuentan con mayores capacidades y recursos para adaptarse a los cambios del entorno de manera rápida y fácil, contrario a las problemáticas que suelen presentarse en las Pymes, en donde ante la falta de formalización de su estructura y de sus estrategias carecen de una capacidad de respuesta a dichos cambios.

Si bien las Pymes consideran que la RSE es aplicable y será eficiente solo en las grandes empresas, tomando los presentados por García Santos y Madero Gómez (2016) todas las empresas cuentan con la posibilidad de desarrollarla, pero requerirán de mayores esfuerzos a la hora de formalizar sus procesos para que estos sean aplicados de manera correcta.

Además, de acuerdo con Suárez Tirado (2007) las Pymes suelen pensar que la RSE se aplica con fines meramente comerciales y relacionados al posicionamiento de la empresa en la mente de los consumidores. Si bien no es una concepción errónea, tomando la información presentada hasta el momento, se puede decir que el concepto de la RSE debe contar con una perspectiva más abarcativas sobre los grupos de interés, es decir que no solo debe aplicarse para el beneficio interno de la empresa sino también para la contribución de la sociedad y el ambiente.

Por otro lado, Pérez Espinoza et al. (2016) plantean que las Pymes suelen considerar al concepto de RSE o de sustentabilidad únicamente aplicable a las consideraciones de gestión ambiental, lo cual tampoco es erróneo pero continua con un sesgo de enfoque de cara a la correcta implementación de la RSE.

De esta manera se puede decir que las Pymes requieren de mayores conocimientos, tantos técnicos como conceptuales, sobre la definición y los requerimientos para aplicar la RSE y generar los beneficios de triple impacto mencionados, esto es desde los aspectos económicos, sociales y ambientales.

El desarrollo de la RSE se ha amplificado en los últimos años debido a que existe una mayor proliferación de metodologías, indicadores, iniciativas y objetivos que giran en torno a esta nueva modalidad de gestión organizacional.

En concreto, en el año 2015 la Organización de las Naciones Unidas, ONU, presentó el listado de los llamados Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, los cuales enmarcan la agenda hacia el año 2030 en búsqueda de la mejora en los aspectos económicos, sociales y ambientales. Dichos objetivos se formalizaron en estas 3 categorías, determinando 17 ODS, los cuales se basan en el plan maestro estratégico de la ONU con el fin de lograr un futuro que sea más accesible y sostenible para todas las personas.

Para la determinación de los objetivos, se tuvieron en cuenta los desafíos a nivel global que existen en la actualidad, tales como la desigualdad social, la distribución inequitativa de la riqueza, la pobreza, el cambio climático, la paz y la justicia, entre otros. Si bien existen 17 ODS, las organizaciones, dependiendo de su estructura, objetivos y actividades, podrá escoger aquellos aptos para su cumplimiento, los cuales marcarán los hitos y principios fundamentales para diseñar sus estrategias de RSE (ONU, 2015).

A continuación pueden observarse los ODS desarrollados por la ONU en su Agenda 2030 y que presentan los lineamientos para el cumplimiento de las estrategias de RSE o sustentabilidad.

Tabla 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

N°	ODS
1	Fin de la pobreza.
2	Hambre cero.
3	Salud y bienestar.
4	Educación de calidad.
5	Igualdad de género.
6	Agua limpia y saneamiento.
7	Energía asequible y no contaminante.
8	Trabajo decente y crecimiento económico.
9	Industria, innovación e infraestructura.
10	Reducción de las desigualdades.
11	Ciudades y comunidades sostenibles.
12	Producción y consumo responsable.
13	Acción por el clima.
14	Vida submarina.
15	Vida de ecosistemas terrestres.
16	Paz, justicia e instituciones sólidas.
17	Alianzas para lograr los objetivos.

Fuente: elaboración propia de acuerdo a ONU (2015)

Como se ha expresado, los ODS permiten contar con un abanico de posibilidades de acciones de sustentabilidad dependiendo de los sectores en los que las organizaciones se desenvuelven y de las actividades que realiza. Esto a su vez permite clasificar las acciones de RSE que son implementadas, con el fin de generar una mayor claridad sobre los ejes de trabajo sustentable que realizan, pudiendo crear un mayor impacto sobre los grupos de interés de estas.

Otro de los mecanismos que existen para la clasificación, registración y evaluación de la RSE se basa en la utilización de indicadores de gestión, en este caso de indicadores de sustentabilidad. Existen distintas organizaciones sin fines de lucro a lo largo del globo que cuentan con indicadores relacionados a la sustentabilidad, tales

como el IARSE-EHTOS (2013) desarrollados en Latinoamérica, en donde se expone una metodología basada en las tres aristas de la gestión sustentable, es decir aspectos de gestión corporativa, desempeño económico, desempeño ambiental y desempeño social. La particularidad que presentan estos indicadores es su facilidad en el uso, ya que pueden emplearse una serie de cuestionarios automáticos que brindan una respuesta clara sobre el grado de sustentabilidad aplicado en la gestión empresarial.

Sin embargo con el paso de los años los indicadores GRI, *Global Reportive Initiative*, han presentado una amplia popularidad entre las empresas que aplican la RSE. Además, dicha organización presenta la cualidad de certificar de manera sustentable a las empresas u otros organismos, potenciando el reconocimiento de los valores que sean presentados y la visión empresarial en torno a los aspectos sustentables (Huera Riveros y Gaete Feres, 2017).

Los indicadores GRI sirven para que las empresas puedan generar sus Memorias de Sostenibilidad siguiendo metodologías precisas para la registración de información y para la evaluación del impacto que sus prácticas han presentado en la empresa y en los grupos de interés (Huera Riveros y Gaete Feres, 2017).

Las Memorias de Sostenibilidad buscan la divulgación y presentación frente a los grupos de interés, tanto internos como externos de la empresa, con el fin de exponer los resultados en términos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la organización. Las mismas suelen realizarse de manera periódica, anualmente, y cuentan con la posibilidad de que se generen de manera autónoma por la empresa, previa confirmación y validación de GRI para su presentación final y formal (Huera Riveros y Gaete Feres, 2017).

En este sentido, el documento de las Memorias de Sustentabilidad “deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas” (Huera Riveros y Gaete Feres, p. 126, 2017).

Considerando lo planteado, se puede decir que los indicadores GRI contribuyen a la unificación de criterios a la hora de registrar la información sustentable y de realizar las mediciones pertinentes, como también enfocar el trabajo de las organizaciones desde el principio ético y moral de la transparencia, ya que no solo se trata de presentar los valores positivos de la empresa sino también los negativos, advirtiendo los desafíos a

futuro. De esta manera, para conocer los diferentes indicadores Tabla 2, brindándole la categorización de cada área dentro de la sustentabilidad.

Así como existen indicadores y metodologías internacionales para el armado de las Memorias de Sustentabilidad, en el ámbito argentino, existe una Resolución Técnica, RT-36, la cual explaya las consideraciones que deben tenerse en cuenta al momento de formalizar, junto con la presentación de los Estados Contables, el Balance Social.

Dicha RT-36, se encuentra íntimamente ligada a los GRI, por lo que la metodología para la registración de la información es muy similar, salvo que se confecciona siguiendo un marco regulatorio expresado de manera detallada para que la presentación de dichos informes se realice de manera unificada, sin importar el tamaño de la organización o la categoría de Pyme a la cual pertenezca.

Tabla 2. Indicadores GRI

ECONÓMICO (GRI Serie 200)	**AMBIENTAL (GRI Serie 300)**	**SOCIAL (GRI Serie 400)**			
		Prácticas laborales	**Derechos humanos**	**Sociedad**	**RSE de productos**
Desempeño económico.	Materiales.	Empleo.	Inversión.	Comunidades locales.	Salud y seguridad de clientes.
Presencia en el mercado.	Energía.	Relaciones entre los trabajadores y la dirección.	No discriminación.	Lucha contra la corrupción.	Etiquetado de productos y servicios.
Consecuencias económicas indirectas.	Aguas.	Seguridad y salud ocupacional.	Libertad de asociación y negociación colectiva.	Política pública.	Comunicaciones de mercadotecnia.
Prácticas de adquisición.	Biodiversidad.	Capacitación y educación.	Trabajo infantil.	Prácticas de competencia desleal.	Privacidad de los clientes.
	Emisiones.	Diversidad e igualdad de oportunidades.	Trabajo forzoso.	Cumplimiento regulatorio.	Cumplimiento regulatorio.
	Efluentes y residuos.	Igualdad de retribución entre hombres y mujeres.	Medidas de seguridad.	Evaluación de la repercusión social de proveedores.	
	Productos y servicios.	Evaluación de prácticas laborales con proveedores.	Derechos de la población indigena.		
	Cumplimiento regulatorio.		Evaluación.		
	Transporte.		Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.		
	General.				
	Evaluación ambiental de proveedores.				

Fuente: elaboración propia de acuerdo a GRI (2015).

Dentro de los Balances Sociales y de las Memorias de Sustentabilidad, y de acuerdo con la Federación de Argentina de Consejos Profesionales, FACPCE (2016), deben presentarse el Valor Económico Generado y Distribuido de un período específico. La realización de este balance es voluntaria, es decir que no es obligatoria para todas las empresas, y podrá presentarse tanto de manera conjunta como separada de los estados contables de la organización.

En el valor económico generado, VEG, deben presentarse los siguientes ítems:

- Ventas netas.
- Ingresos relativos a la construcción de activos propios.
- Previsión para la desvalorización de créditos.
- Otros ingresos.

En el valor económico distribuido, VED, deben presentarse estos aspectos:

- Remuneración al personal.
- Remuneración al personal directivo y ejecutivo.

Además, en la confección de los Balances Sociales, se deben presentar siguiendo una serie de principios, los cuales se exponen a continuación:

- Equilibrio (valores positivos y negativos).
- Comparabilidad.
- Precisión.
- Puntualidad.
- Claridad.
- Fiabilidad.

Habiendo descripto los elementos teóricos esenciales de la RSE, se puede advertir que existe una amplia contribución en materia de registración, principios, procesos y metodologías para la confección de información y presentación de las prácticas sustentables de las organizaciones.

Problema de investigación

Desde el planteamiento teórico a la presentación de antecedentes se ha especificado de manera clara que la RSE es una nueva modalidad de gestión empresarial que abarca aspectos relacionados a los ámbitos internos y externos de las

organizaciones. Además, se pudieron destacar que existen metodologías claras y concretas para rendir cuentas y presentar la información de la sustentabilidad con sus grupos de interés o *stakeholders.*

Sin embargo, se ha logrado advertir, desde una revisión literaria, que las organizaciones, en especial las pequeñas y medianas empresas, cuentan con un conocimiento precario sobre el concepto de la RSE y de las implicancias que significan su aplicación.

Es por tales motivos que se expresa que las Pymes parten de una errónea interpretación del concepto de la RSE, lo cual genera la aplicación de manera desorganizada y poco clara, enfocándose en uno o algunos de los aspectos, ya sea sobre el económico, el social o el ambiental, pero no desde la integración de estos tres elementos.

Además, existe una particularidad en la Pyme que se relaciona con su dificultad para llevar adelante la planificación desde términos estratégicos, lo que se asocia a una falta de formalización de los conceptos corporativos de las firmas, ya sea de su visión, misión, estrategias, como planes corporativos y estratégicos.

Así, al no contar con la definición formal de las estrategias las Pymes se encuentran en una situación desventajosa a la hora de aplicar la RSE en su modelo de gestión.

De esta manera se puede decir que la problemática de investigación se encuentra enmarcada en la concepción que tienen los directivos sobre la RSE, lo cual determinará las acciones aplicadas en torno a la misma. Con esto, se buscó la confección de una serie de indicadores que, siguiendo la metodología de la RT-36 y de los indicadores GRI, pudieran dar cuenta de las acciones aplicadas y los beneficios generados, para que de esta forma en un futuro se encuentren en condiciones para desarrollar la presentación formal de su Balance Social o de las Memorias de Sustentabilidad y dar un salto en la gestión a nivel corporativo.

En función de dicha problemática surgieron los siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la concepción que tienen los directivos de las Pymes respecto a la RSE?
- ¿Cuentan con la definición formal de sus estrategias corporativas?

- ¿Es incluida la RSE dentro de las estrategias y de los objetivos empresariales?
- ¿Qué tipo de acciones vinculadas a la RSE son aplicadas por las Pymes?
- ¿Cuáles son las principales dificultades que presentan a la hora de aplicar la RSE?
- ¿Cuáles son los indicadores más elementales a tener en cuenta para comenzar el proceso de registración de información sustentable?

Con el fin de dar respuesta a los interrogantes se formalizaron los siguientes objetivos que enmarcaron el proyecto de la investigación y que permitieron la confección de una herramienta de control y seguimiento para que las Pymes puedan evaluar la implementación de su RSE.

Objetivo general

Determinar una serie de indicadores siguiendo la metodología de la RT-36 para que las Pymes puedan registrar y medir sus acciones de RSE.

Objetivos específicos

1. Describir la concepción que tienen los directivos de las Pymes acerca de la RSE.
2. Identificar las acciones de RSE implementadas por las Pymes.
3. Categorizar las acciones de acuerdo a los indicadores GRI y a la metodología descripta en la RT-36.

Métodos

Diseño

El diseño de los métodos para el desarrollo del manuscrito se determinó bajo un alcance descriptivo, ya que se expuso y se explicó la información brindada por las organizaciones tal y como fueron presentadas por sus directivos.

En misma línea, se definió un enfoque de tipo mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, ya que por un lado se analizaron aspectos difíciles de cuantificar tales como los conceptos de la RSE, para luego clasificar y confeccionar indicadores de medición de la RSE para las Pymes bajo el enfoque cuantitativo.

Teniendo esto en consideración, el estudio fue no experimental, ya que la información utilizada al momento de analizarla no fue manipulada. A su vez, el estudio fue de tipo transversal debido a que se realizó un análisis sobre un período de tiempo específico, en este caso sobre los acontecimientos presentados durante el año 2021

Participantes

Para la definición de los participantes se comenzó con la identificación de la población bajo análisis, caracterizada por la cantidad de Pymes que realizan sus actividades dentro de la provincia de Córdoba, número que asciende alrededor de 50.000 Pymes.

A partir de este número, se determinó un criterio muestral no probabilístico intencional, eligiendo a 5 Pymes que desarrollan actividades diferentes y que cuentan con la aplicación de acciones relacionadas a la RSE, esto debido a que se buscaron organizaciones que pudiesen dar respuesta a los objetivos planteados.

Las organizaciones escogidas dentro de la muestra se desenvuelven en los siguientes sectores:

- Empresa 1: Software.
- Empresa 2: Software.
- Empresa 3: Comercial.
- Empresa 4: Comercial.
- Empresa 5: Industrial.

Una vez que se delimitaron las empresas dentro de la muestra bajo análisis, se procedió a determinar los participantes de la intervención de relevamiento de la información. En este caso, se eligieron como participantes a los directivos de las Pymes, quienes contaron con la predisposición para responder a un cuestionario, conforme lo expuesto en un consentimiento informado, en donde se especificó cuál es el objeto de estudio y que se establece una presentación de los resultados bajo un carácter anónimo, sin poder identificar a las organizaciones (Anexo 1).

Trabajar con estos participantes permitió establecer un contacto directo con los mismos, pudiendo responder de manera certera a cada uno de los objetivos específicos. Es decir que el hecho de contar con una fuente de información primaria, en este caso los participantes, contribuyó a reconocer de manera explícita la manera en la cual es aplicada la RSE en las Pymes.

Instrumentos

Como se mencionó previamente, el enfoque de este trabajo fue mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Por tal motivo, se debieron establecer instrumentos diferentes para realizar el relevamiento, el análisis y la posterior interpretación de los datos. A continuación, se exponen los instrumentos utilizados para cada tipo de enfoque.

Respecto al enfoque cualitativo, se empleó el instrumento de la entrevista en profundidad, la cual se diseñó en base a un cuestionario, siguiendo las categorías de análisis descriptas en los objetivos del trabajo. Dicho cuestionario fue dirigido a los participantes de la investigación, es decir a los directivos de las Pymes, buscando identificar el conocimiento y la concepción que tienen sobre la RSE, y las acciones que son aplicadas en este sentido (Anexo 2).

Desde el enfoque cuantitativo, contando con los datos presentados por las empresas, se categorizaron las acciones, y se confeccionó una serie de indicadores, con un desglose de detalles para registrarlos y evaluarlos de manera periódica.

Análisis de datos

El primer paso dentro del análisis de datos fue recopilar información sobre las características de las empresas, lo cual brindó una primera aproximación sobre su conformación, recursos y capacidades para la aplicación de programas de sustentabilidad.

Una vez desarrollado este punto, se comenzó con la indagación respecto al concepto que tienen los directivos sobre la RSE, buscando encontrar respuestas comunes entre los participantes que contribuyeran a realizar una apreciación sobre las concepciones que tienen las Pymes sobre este modelo de gestión.

Como tercer punto, se identificaron las diferentes acciones, programas, actividades y/o políticas que presentan las Pymes y que puedan relacionarse con la gestión sustentable. Para ello fue necesaria la compresión del funcionamiento interno de la empresa con el fin de identificar cada actividad para los lineamientos de la RSE, es decir en el desempeño económico, social y ambiental.

El cuarto paso se basó en la categorización de estas acciones siguiendo la metodología expuesta en la RT-36 y en base a los estándares internacionales GRI. Con ello, se pudo confeccionar el tablero de indicadores para que las Pymes puedan registrar y medir su gestión sustentable a lo largo del tiempo.

Resultados

Una vez desarrolladas las entrevistas, se pudieron sistematizar los resultados para dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados como investigación. Para comenzar con la presentación de los mismos, se exponen a continuación las características esenciales de las Pymes bajo análisis, lo que permitió, a posterior, realizar una relación e interpretación de los resultados.

Tabla 3: Características de las Pymes analizadas

	Empresa #1	**Empresa #2**	**Empresa #3**	**Empresa #4**	**Empresa #5**
Sector competitivo	Software	Software	Comercial	Comercial	Industrial
Actividad principal	Venta de productos propios	Servicios de soporte IT	Mayorista de alimentos	Mayorista y distribuidor de alimentos	Fabricación textil
Inicio de actividad	1998	2004	1989	1993	1976
Antigüedad	23 años	17 años	32 años	28 años	45 años
Empleados totales	5	7	32	56	17
Facturación promedio (ARS - 2020)	$50.000.000	$70.000.000	$150.000.000	$250.000.000	$90.000.000

Fuente: elaboración propia de acuerdo a cuestionarios

Concepción de las Pymes sobre la RSE

El primer aspecto a analizar en base a la aplicación de la RSE en las Pymes fue reconocer que entienden los directivos por este concepto, lo cual permitió dilucidar el enfoque que estas le brindan a la gestión sustentable. En la siguiente tabla pueden observarse los resultados obtenidos.

Tabla 4: Comprensión del concepto de RSE

Concepto de la RSE	Empresa #1	Empresa #2	Empresa #3	Empresa #4	Empresa #5
Gestión sostenible de los factores ambientales	●	●	●	●	
Realizar campañas o programas con fines sociales				●	●
Realizar campañas de beneficencia con sectores vulnerables			●		●
Desarrollo de procesos innovadores que reducen costos	●	●			
Gestión integral de aspectos sociales, ambientales y económicos	●	●			

Fuente: elaboración propia

En segundo lugar, se buscó reconocer que tipos de beneficios consideran los directivos que genera la aplicación de la gestión sustentable, identificando que todas se enfocan en mejoras relacionadas al posicionamiento y la imagen de la empresa, y en algunos casos específicos beneficios particulares para cada tipo de empresa tal como puede observarse en la siguiente tabla.

Tabla 5: Beneficios que genera la aplicación de la RSE

Beneficios de la RSE	Empresa #1	Empresa #2	Empresa #3	Empresa #4	Empresa #5
Mejora la imagen de la empresa	●	●	●	●	●
Mejora el posicionamiento en el sector	●	●	●	●	●
Contribuye a una gestión más eficiente	●	●			
Contribuye al uso racional de recursos					●
Permite la reducción de costos en energía	●	●			
Disminuye la pérdida de los productos perecederos			●	●	

Fuente: elaboración propia.

Acciones aplicadas por las Pymes en relación a la RSE

Una vez que se contó con el relevamiento sobre el concepto y los beneficios de la RSE que tienen los directivos, se identificaron las acciones que estas aplican y que pueden ser catalogadas dentro de las líneas de la sustentabilidad, es decir de aspectos ambientales, sociales y económicos, evidenciando que existe un alto grado en el desarrollo de prácticas, principalmente dentro de los aspectos ambientales.

Tabla 6: Acciones ambientales de RSE

Gestión ambiental	Empresa #1	Empresa #2	Empresa #3	Empresa #4	Empresa #5
Uso de luminarias LED para reducir el consumo de energía	●	●		●	
Apagado de equipos eléctricos para reducir el consumo de energía	●	●			
Bajo uso de aparatos para la climatización	●	●			●
Digitalización de documentos, facturas, notas de crédito, remitos, entre otros.	●	●	●	●	●
Se imprimen los documentos mínimos e indispensables	●	●	●	●	●
Se juntan papeles para su posterior reciclaje	●		●		●
Se clasifican los residuos en orgánicos e inorgánicos		●		●	
Tratamiento de efluentes y sustancias tóxicas					●
Reducción del desperdicio de alimentos			●	●	

Fuente: elaboración propia

Tabla 7: Acciones sociales de RSE

Gestión social	Empresa #1	Empresa #2	Empresa #3	Empresa #4	Empresa #5
Programas de capacitaciones a empleados	●	●	●		●
Planes de pasantías con jóvenes profesionales	●	●	●		
Aportes a campañas solidarias del Estado				●	
Aportes a organizaciones sin fines de lucro	●	●	●		
Políticas y normas de seguridad laboral			●	●	●
Apoyo a los empleados en asociaciones gremiales			●	●	●

Fuente: elaboración propia

Tabla 8: Acciones económicas de RSE

Gestión económica	Empresa #1	Empresa #2	Empresa #3	Empresa #4	Empresa #5
Reutilización de desperdicios para la producción					●
Evaluación económica y financiera de proveedores			●	●	●
Uso de sistemas para el control de gestión	●	●		●	
Programas para la reducción de los costos	●	●	●	●	●
Evaluación de la participación de mercado	●	●		●	
Financiamiento para exportaciones y reducción de tributos	●				

Fuente: elaboración propia

Categorización según RT-36 y Estándares GRI

Contando con el reconocimiento de las acciones vinculadas a la RSE para la gestión ambiental, social y económica, se pudieron categorizar las mismas de acuerdo a

los estándares GRI y a la metodología planteada por la RT-36. Este proceso, permitió determinar los indicadores a ser evaluados en el tablero de control.

En el siguiente apartado se exponen los GRI que se relacionan a las prácticas aplicadas por las empresas:

GRI Serie 200: Estándares económicos

- GRI 201: Desempeño económico.
- GRI 202: Presencia en el mercado.
- GRI 203: Impactos económicos indirectos.

GRI Serie 300: Estándares ambientales

- GRI 301: Materiales.
- GRI 302: Energía.
- GRI 306: Vertidos y residuos.

GRI Serie 400: Estándares sociales

- GRI 401: Empleo.
- GRI 403: Seguridad y salud laboral.
- GRI 404: Formación y educación.
- GRI 407: Libertad sindical.
- GRI 413: Comunidades locales.

En la siguiente tabla, se exponen las actividades presentadas en el apartado previo con la correspondiente clase de GRI que deberían establecer las Pymes para desarrollar la evaluación de su gestión sustentable.

Tabla 9: Categorización de estándares GRI

GRI	Código	Gestión económica	Empresas				
			#1	#2	#3	#4	#5
Serie 200	201	Reutilización de desperdicios para la producción					●
	201	Uso de sistemas para el control de gestión	●	●		●	
	201	Programas para la reducción de los costos	●	●	●	●	●
	201	Financiamiento para exportaciones y reducción de tributos	●				
	202	Evaluación de la participación de mercado	●	●		●	
	203	Evaluación económica y financiera de proveedores			●	●	●
GRI	**Código**	**Gestión ambiental**	Empresas				
			#1	#2	#3	#4	#5
Serie 300	301	Digitalización de documentos, facturas, notas de crédito, remitos, entre otros.	●	●	●	●	●
	301	Se imprimen los documentos mínimos e indispensables	●	●	●	●	●
	301	Se juntan papeles para su posterior reciclaje	●		●		●
	302	Uso de luminarias LED para reducir el consumo de energía	●	●		●	
	302	Apagado de equipos eléctricos para reducir el consumo de energía	●	●			
	302	Bajo uso de aparatos para la climatización	●	●			●
	306	Se clasifican los residuos en orgánicos e inorgánicos		●		●	
	306	Tratamiento de efluentes y sustancias tóxicas					●
	306	Reducción del desperdicio de alimentos			●	●	
GRI	**Código**	**Gestión social**	Empresas				
			#1	#2	#3	#4	#5
Serie 400	401	Programas de capacitaciones a empleados	●	●	●		●
	403	Políticas y normas de seguridad laboral			●	●	●
	404	Planes de pasantías con jóvenes profesionales	●	●	●		
	407	Apoyo a los empleados en asociaciones gremiales			●	●	●
	413	Aportes a campañas solidarias del Estado				●	
	413	Aportes a organizaciones sin fines de lucro	●	●	●		

Fuente: elaboración propia.

Discusión

En este último apartado, se lleva adelante la discusión, la cual se basa en realizar la interpretación de los resultados presentados con anterioridad a partir del contraste con los antecedentes y elementos teóricos empleados como referencias. Además, en base a la interpretación desarrollada, se propone el tablero de control que brinda respuesta al objetivo general del trabajo, en este caso sobre el diseño de una herramienta que les sirva a las Pymes a evaluar y gestionar la RSE dentro de su organización.

Para lograr esto, se inicia con la interpretación de los diferentes objetivos específicos, siendo estos la concepción que tienen las Pymes sobre la RSE, las acciones aplicadas, y la categorización de las acciones de acuerdo a la RT-36 y a los estándares GRI. Luego, se plantean las limitaciones, como también las fortalezas que tiene este trabajo, para pasar a presentar el modelo de tablero de control que podrán emplear las Pymes para iniciar el proceso de registración de su información sustentable y permitirles, en el futuro, realizar la comunicación de su gestión de RSE mediante la generación de las memorias sustentables. Se finaliza el apartado con una mención sobre diferentes futuras líneas de investigación, las cuales permiten establecer un camino para mejorar los resultados y abordar otras problemáticas no trabajadas en esta investigación.

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados se encuentra organizada para responder a cada uno de los objetivos específicos del trabajo, los cuales, en su conjunto, permiten diseñar la herramienta de gestión propuesta, en este caso un tablero de control para que las Pymes puedan registrar y desarrollar un seguimiento y evaluación de su gestión sustentable.

De esta manera se inicia sobre el objetivo específico 1, el cual data sobre la interpretación que tienen los directivos de las Pymes respecto al concepto de la RSE. En base a los resultados, se observa que los directivos de las Pymes reconocen el término de la RSE, sin embargo relacionan el mismo a acciones concretas, ya sea a la gestión ambiental, a la mejora sobre las condiciones económicas internas de la empresa, y sobre beneficios que impactan en la sociedad. Sin embargo, se identifica una baja percepción del concepto de la RSE en torno a la integridad de estas tres dimensiones, es decir de los aspectos económicos, ambientales y sociales.

Respecto a los factores sociales, se evidencia que los directivos lo relacionan al desarrollo de campañas con fines sociales o bien de actos de beneficencia sobre sectores vulnerables de la sociedad, sin embargo no reconocen el impacto que tiene la RSE sobre la gestión de los colaboradores internos.

Por otro lado, 2 empresas destacaron que consideran que la RSE brinda la opción de generar una gestión que permite establecer procesos innovadores en el desarrollo de su propuesta de negocio, que permite reducir costos, evidenciando en este punto una concepción sobre los aspectos relacionados al desempeño económico.

En su mayoría, relacionan la RSE con la gestión sostenible de los factores ambientales, pudiendo interpretar que confunden el concepto de la sustentabilidad con el manejo correcto de los aspectos ambientales, pero no así sobre el resto de dimensiones que configurar el concepto de la RSE.

Los resultados advertidos en este punto se relacionan con el antecedente expuesto por Sliba (2011) ya que plantea que las Pymes cuentan con una concepción errada sobre el concepto de la RSE. Sin embargo, puede decirse que a diferencia del antecedente, que exponía que las Pymes relacionan la RSE sobre los conceptos únicamente basados en el desempeño económico, las Pymes analizadas lo llevan a un plano de gestión meramente ambiental.

Otro de los puntos abordados en este objetivo, se basan sobre los beneficios que consideran los directivos que trae la aplicación de la RSE. En este punto se observa que las empresas relacionan los beneficios sobre un plano comercial, ya sea en la mejora sobre la imagen o bien sobre el posicionamiento de la empresa dentro del sector competitivo. En un nivel más bajo, se identifican otros beneficios, tales como el desarrollo de una gestión eficiente, o la posibilidad de generar una disminución en costos, en este caso relacionado a los gastos energéticos, y al manejo eficiente de recursos, disminuyendo los costos ante un recorte sobre las pérdidas de productos perecederos.

Estos resultados tienen mucho que ver con las características de cada una de las empresas y a los sectores a los cuales estas pertenecen, como el caso de las empresas de software y las empresas comerciales e industriales.

Nuevamente puede interpretarse que existe un bajo conocimiento respecto a los beneficios que genera la implementación de la gestión bajo la mirada de la RSE, ya que no logran interiorizar las dimensiones de la misma, es decir la integridad entre beneficios económicos directos e indirectos, una mejora en la gestión ambiental, y beneficios relacionados a la sociedad, las comunidades y los grupos de interés internos de las organizaciones.

Este planteamiento permite también relacionarlo al antecedente expuesto por Sliba (2011) quien expone que las Pymes suelen contar con una dificultad para la aplicación de la RSE debido a que no comprenden en plenitud el concepto, las acciones vinculadas a esta y la integración de la gestión bajo una nueva modalidad estratégica.

Además, puede decirse que la RSE en muchos casos es considerada para ser aplicada únicamente por empresas de grandes dimensiones, principalmente corporaciones, quienes cuentan con los recursos, capacidades e intenciones de llevar a cabo acciones mancomunadas hacia el bien común en lo económico, social y ambiental.

De esta manera, se interpreta que los directivos de las Pymes analizadas carecen de una compresión unificada de la RSE, ya que no logran integrar las dimensiones económicas, sociales y ambientales en un solo aspecto de gestión.

Considerando el segundo objetivo específico, en este caso sobre la identificación de las acciones aplicadas en torno a la RSE por las Pymes, se observa que las organizaciones desarrollan prácticas bien marcadas en torno a la sustentabilidad, sin embargo, en muchos casos, desconocen que este tipo de acciones se vinculen a la RSE. Esto último tiene que ver debido a que carecen de un conocimiento profundo sobre el concepto y la forma de aplicar la sustentabilidad como medio de gestión en sus negocios.

Dentro de la dimensión de la gestión ambiental se observa que una de las acciones aplicadas en todas las organizaciones se basa en un mayor uso de la digitalización, evitando la impresión y el uso de papeles. Esto tiene tanto un impacto en la disminución de generación de residuos, como también en cuanto a los costos organizaciones, ya que se recortan las erogaciones planteadas para artículos de papelería y librería. Además, el uso de esta acción agiliza las relaciones con sus diferentes grupos de interés, especialmente de sus clientes y proveedores a través del uso de facturas,

remisas y otros documentos totalmente digitalizados, optimizando los procesos de gestión.

Por otro lado, se observa un importante uso en el recambio de luminarias, tal como el empleo de lámparas LED para reducir el consumo de energía, el apagado de equipos eléctricos cuando no se utilizan, y el bajo uso de equipos de climatización. Todas estas prácticas tienen un impacto en los aspectos económicos, los cuales fueron determinados por los directivos al momento de preguntarle sobre los beneficios de aplicar la RSE.

Ya en un plano más puntual, se evidencian sectores que aplican otro tipo de acciones, como ser la clasificación de residuos, el tratamiento de efluentes y la reducción en el desperdicio de alimentos, los cuales tienen que ver con las empresas comerciales e industriales, y no así con las organizaciones dedicadas a los servicios, como el caso de la Empresa 1 y Empresa 2.

En cuanto al ámbito social, se reconoce nuevamente que los directivos de las Pymes relacionan estas acciones al desarrollo de campañas sociales o actos de beneficencia. Sin embargo, se puede interpretar que las empresas aplican acciones vinculadas a la mejora en los aspectos sociales internos, es decir con sus empleados, prácticas que pueden considerarse dentro de esta categoría.

Se observa que en general las empresas aplican procesos para la capacitación y formación de sus empleados en diferentes niveles de la jerarquía organizacional. También llevan adelante programas para integrar a jóvenes profesionales dentro de su nómina de empleados a partir de pasantías y relaciones con actores sociales como las universidades.

Otra de las acciones que son aplicadas se basan en el acompañamiento sobre los empleados, respetando la normativa sindical y definiendo procedimientos que contribuyen a una mayor seguridad del empleado dentro de las instalaciones de la empresa, como es el caso de las empresas comerciales e industriales, en donde la seguridad e higiene toma una especial relevancia.

Puede decirse entonces que las Pymes no reconocen muchas de las acciones relacionadas a la dimensión social, ya que solo consideran que este ámbito se asocia con

la ayuda a comunidades o sectores vulnerables de la sociedad y no en un conjunto que integre a los miembros internos y externos de la organización.

Por último, respecto a la dimensión económica, se advierte que las empresas llevan adelante procesos relacionados a la evaluación económica y financiera de sus proveedores y al uso de sistemas de gestión internos que ayudan a tomar decisiones más certeras en torno al funcionamiento del negocio. A su vez, realizan un monitoreo constante de sus relaciones con los clientes y la participación de mercado con la que cuentan frente a sus competidores.

Sin embargo, en este punto se evidencia nuevamente un bajo conocimiento y manejo del concepto de la RSE, ya que al preguntar sobre las acciones económicas no supieron respaldarlas y relacionarlas con las acciones anteriores. Es decir que desconocen el impacto que tienen las acciones ambientales y sociales dentro del desempeño económico de la organización.

De esta manera, puede decirse que las Pymes cuentan con acciones bien marcadas en cuanto a la RSE pero que las mismas presentan una dificultad para identificarlas y advertirlas como tales, como es el caso de las prácticas sociales y los impactos económicos que estas generan.

El tercer objetivo específico se relaciona con la categorización de las diferentes acciones de RSE aplicadas por las Pymes respecto a la metodología expuesta en la RT-36 y bajo los estándares GRI.

En este punto se realizó una categorización en base a las clases de estándares GRI, confeccionando una grilla para identificar si las acciones pertenecen a la serie 200, 300 o 400. Para cada acción se buscó el estándar GRI correspondiente, identificando similaridades entre las empresas, principalmente en cuanto a las acciones ambientales y sociales.

De esta manera puede decirse que las Pymes deben considerar la generación de información y la evaluación de determinados estándares GRI, siendo estos los siguientes:

GRI Serie 200: Estándares económicos

- GRI 201: Desempeño económico.
- GRI 202: Presencia en el mercado.
- GRI 203: Impactos económicos indirectos.

GRI Serie 300: Estándares ambientales

- GRI 301: Materiales.
- GRI 302: Energía.
- GRI 306: Vertidos y residuos.

GRI Serie 400: Estándares sociales

- GRI 401: Empleo.
- GRI 403: Seguridad y salud laboral.
- GRI 404: Formación y educación.
- GRI 407: Libertad sindical.
- GRI 413: Comunidades locales.

Reconocer este tipo de indicadores contribuye a generar un mayor impacto sobre la concepción de la RSE para los directivos de las Pymes, ya que con este listado, las organizaciones pueden relacionar cada acción a un parámetro específico, logrando así la correcta registración de información y el seguimiento y evaluación de los mismos.

Este proceso permitirá, en un futuro, desarrollar los informes sustentables conforme lo indica la RT-36, siguiendo la metodología de los estándares GRI, pudiendo así comunicar el desempeño que tiene la empresa en torno a la sustentabilidad con sus diferentes grupos de interés, logrando la adquisición de los beneficios que han sido mencionados.

Considerando la respuesta e interpretación para cada objetivo específico, se puede decir que las Pymes requieren de un mejor manejo y comprensión del concepto de la RSE, de esta manera contarán con las capacidades necesarias para aplicar prácticas concretas y permitir su evaluación y control.

Limitaciones y fortalezas de la investigación

Dentro del trabajo realizado se pueden identificar distintas limitaciones y fortalezas, las cuales han generado una barrera sobre la interpretación de los resultados, y por otro lado han aportado resultados eficaces para dar respuesta a los objetivos planteados.

Una de las limitaciones de este trabajo se basa en la representatividad de la muestra analizada, ya que las interpretaciones realizadas no pueden extrapolarse a la totalidad de la población, en este caso sobre las Pymes de la provincia de Córdoba que rondan las 50.000 organizaciones. En este sentido, al haber analizado solo a 5 Pymes no puede decirse que los resultados remiten a la situación que atraviesan todas las empresas en torno a la gestión de la RSE.

Otra de las limitaciones se relaciona con el bajo conocimiento que presentan los directivos sobre la gestión de la RSE, lo que dificultó la exposición de los resultados de manera organizada para detectar las discrepancias y similitudes entre las expresiones que los directivos mencionaron en las entrevistas. Sin embargo, se pudieron reconocer las acciones aplicadas por las Pymes, lo que permitió contrastar los resultados de acuerdo a la percepción que estos tienen sobre la RSE.

Otra limitación se relaciona con la dificultad para realizar las entrevistas debido al complejo contexto que se atraviesa en la actualidad, lo que dificultó la posibilidad de generar un contacto continuo o personal con las organizaciones, debiendo realizar las mismas por medios virtuales. Esto también llevó, en algunos casos, a una dificultad para que comprendieran en plenitud los interrogantes planteados.

Como fortalezas se destaca la posibilidad de haber advertido las prácticas sustentables que son aplicadas por las Pymes, lo que llevó a la posibilidad de categorizar las mismas de acuerdo a la metodología expuesta por la RT-36 y los estándares GRI. Esto presenta una contribución de valor para que las empresas puedan comenzar con la evaluación de su gestión sustentable.

Otra de las fortalezas se relaciona con la posibilidad de diseñar una herramienta de control para la evaluación de la gestión de la RSE, en este caso materializada a través de un tablero de control que expone las principales acciones e indicadores a emplear para realizar el seguimiento de su gestión sustentable.

Por último, se destaca como fortaleza la posibilidad de haber tenido el contacto con las organizaciones, reconociendo las dificultades y desafíos que estas presentan a la hora de establecer un proceso organizado en torno a la gestión de la RSE. Además, este tipo de trabajos permite identificar las problemáticas que tienen las Pymes para sumarse a la gestión sustentable, planteando las posibles acciones a desarrollar para ampliar sus oportunidades de crecimiento y de eficiencia en su gestión.

Conclusiones y recomendaciones

Una vez descriptos los objetivos y habiendo presentado las limitaciones y fortalezas de la investigación, se pasa a presentar las conclusiones que dan respuesta al objetivo general del trabajo, en este caso sobre el diseño del tablero de control para la gestión y evaluación de la RSE en las Pymes de la provincia de Córdoba.

Como se planteó en apartados previos, las organizaciones cuentan con la aplicación de prácticas sustentables que se engloban dentro de las categorías y dimensiones de la RSE, es decir sobre aspectos de gestión ambiental, económica y social. Ante esto, al categorizar cada una de las acciones con un estándar GRI en particular, se pudo confeccionar y diseñar el tablero de control.

En dicho tablero, se expone la serie del estándar GRI, su código de identificación, las acciones realizadas por las empresas, como también el indicador para realizar la evaluación de su aplicación eficiente, además de la fórmula de cálculo, la unidad de medida y la temporalidad o frecuencia a partir de la cual deberá ser analizado y evaluado cada uno de los indicadores.

Siguiendo con este planteamiento, se expusieron los diferentes estándares GRI sobre los que la organización debe concentrarse para realizar las correspondientes registraciones de información, logrando realizar una evaluación periódica de los mismos para asegurarse una correcta aplicación de la RSE, pudiendo en futuro utilizar estos mecanismos para desarrollar sus memorias sustentables.

Tabla 10: Tablero de control de RSE sugerido para las Pymes

GRI	Código	Metas	Indicador	Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable
Serie 200	201	Reutilización de productos desechados en procesos productivos.	Índice de reutilización	$\frac{Cant.de\ productos\ reutilizados}{Cant.materia\ prima}$	% Porcentual	Semanal	Área de producción/ abastecimiento
	201	Optimización de la gestión y control	Reportes realizados	Cantidad de reportes de análisis	Unidad (reportes)	Diario	Área administrativa
	201	Reducción de costos totales de operación.	Índice de costos	$\frac{Costos\ finales - Costos\ iniciales}{Costos\ inciales}$	% Porcentual	Mensual	Área contable
	202	Aumentar la participación de mercado.	Cuota de mercado	$\frac{Ventas\ totales\ de\ la\ empresa}{Ventas\ de\ todas\ las\ empresas}$	% Porcentual	Trimestral	Área comercial
	203	Alcanzar la estabilidad o superávit económico y financiero.	Estabilidad o superávit comercial	Ingresos - Costos	Unidad ($)	Trimestral	Área contable
Serie 300	301	Digitalización de documentos, facturas, remitos, etc.	Índice de digitalización	$\frac{Cant.documentos\ digitalizados}{Cant.total\ de\ documentos}$	% Porcentual	Mensual	Área administrativa
	301	Disminución de impresiones de papel.	Cantidad de documentos impresos	Cantidad de documentos impresos	Unidad	Mensual	Área administrativa
	301	Reciclaje de papel	Reciclaje	Cantidad de Kg de reciclaje	Unidad (Kg)	Mensual	Área administrativa
	302	Uso de Luminarias LED para menor consumo energético.	Cantidad de luminarias LED	$\frac{Cant.luminarias\ LED}{Cant.total\ de\ luminarias\ en\ uso}$	% Porcentual	Mensual	Área de mantenimiento
	302	Apagado de equipos eléctricos para menor consumo energético.	Cuidado de equipos y energía	$\frac{Cant.de\ equipos\ apagados\ sin\ uso}{Cant.total\ de\ equipo\ sin\ uso}$	% Porcentual	Diario	Área de mantenimiento
	302	Bajo uso de aparatos para la climatización para menor consumo energético.	Cuidado de equipos y energía	$\frac{Aparatos\ de\ climatización\ en\ 24°}{Cant.total\ de\ aparatos}$	% Porcentual	Diario	Área de mantenimiento
	306	Clasificación de residuos orgánicos e inorgánicos	Control de respeto de las normas internas de residuos	$\frac{Cant\ de\ controles\ con\ respeto}{Cant.total\ de\ controles}$	% Porcentual	Diario	Área de mantenimiento /limpieza
	306	Alcanzar un pH 4 en el tratamiento de efluentes y sustancias tóxicas	Índice de pH en aguas residuales	Nivel mínimo pH 4 (Medición con herramienta de análisis de pH)	% Porcentual	Mensual	Área de gestión ambiental
	306	Reducir el desperdicio de alimentos por mala gestión de stock	Índice de cantidad de desperdicio	$\frac{Desperdicios\ finales - Desperdicios\ iniciales}{Desperdicios\ iniciales}$	% Porcentual	Semanal	Área de logística/inventarios
Serie 400	401	Incrementar la cantidad de empleados formados y capacitados	Concurrencia a capacitaciones	$\frac{Empleados\ que\ asistieron\ a\ capacitaciones}{Cant.total\ de\ invitados}$	Unidad	Semestral	Área de Recursos Humanos
	403	Aumentar el índice de recuperación de empleados accidentados, aplicando políticas y normas de seguridad laboral	Recuperación de accidentes	$\frac{Empleados\ recuperados}{Empleados\ con\ accidentes}$	% Porcentual	Mensual	Área de Recursos Humanos
	404	Aumentar la cantidad de pasantías con jóvenes profesionales	Índice de Pasantías realizadas	$\frac{Cant\ de\ pasantias\ realizadas}{Cant.total\ de\ postulantes}$	% Porcentual	Semestral	Área de Recursos Humanos
	407	Solucionar reclamos gremiales de los empleados.	Índice de reclamos gremiales solucionados	$\frac{Reclamos\ solucionados}{Cant.total\ de\ reclamos}$	Unidad	Mensual	Área de Recursos Humanos
	413	Incrementar el aporte a campañas solidarias del Estado	Cantidad aportada	Importes aportados	Unidad ($)	Mensual	Área de Recursos Humanos
	413	Incrementar el aporte a organizaciones sin fines de lucro	Cantidad aportada	Importes aportados	Unidad ($)	Mensual	Área de Recursos Humanos

Fuente: elaboración propia.

Puede decirse entonces que ante la aplicación de este tablero de control las organizaciones podrán comenzar con el desarrollo de su aplicación de la RSE, midiendo

y evaluando sus indicadores para reconocer el estado de los mismos, advirtiendo las mejores acciones que puedan aplicar para mejorar sus rendimientos, tanto desde un nivel económico, como también sobre los aspectos ambientales y sociales.

A modo de cierre, se exponen en el siguiente apartado un conjunto de futuras líneas de investigación que se relacionan con el trabajo realizado en esta investigación. Las mismas permitirán establecer mayores resultados, logrando así la adquisición de nueva información para aportarlas a la temática bajo estudio.

Futuras líneas de investigación

En primer lugar se recomienda llevar a cabo un relevamiento sobre los procesos implicados en la registración contable conforme a los sistemas de información. Este tipo de trabajos aportará datos para reconocer las dificultades que presentan las empresas en torno a la registración de su información para generar reportes y a su vez relacionarlo con el ámbito de la RSE y la efectivización de las memorias sustentables.

Por otro lado se sugiere realizar una investigación de carácter longitudinal, evidenciando para diferentes casos de organizaciones la evolución en torno a la RSE dentro de su gestión. Esto permitirá recopilar información sobre los desafíos, problemáticas y aspectos a considerar para las empresas que aún no cuentan con la aplicación de la RSE. Una investigación de estas características ayudará a reconocer los pasos que deben establecerse para lograr aplicar la RSE como método de gestión empresarial.

Otra de las líneas de futuras investigaciones se basa en analizar en mayor profundidad la relación que tiene cada una de las organizaciones respecto a sus diferentes grupos de interés, identificando a estos y observando las relaciones que existen con los mismos. Este tipo de estudios aportará información respecto a las necesidades que presentan cada uno de los grupos de interés de la empresa, tanto internos, como externos, para advertir las prácticas que puedan implementarse a fin de generar una relación fructífera con los mismos.

Referencias

Crespo Razeg, F. (2010). *Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial.* Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551006.pdf

Dopico Parada, A. Rodríguez Daponte, R. González Vázquez, E. (2011). *La responsabilidad social empresarial y los stakeholders: un análisis clúster.* Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/391/39123194005.pdf

ETHOS-IARSE (2013). *Indicadores Ethos-IARSE para negocios sustentables y responsables.* Disponible en: https://www.iarse.org/uploads/Indicadores%20IARSE%20ETHOS%20V3.3%20(1).pdf

FACPCE (2016). *Balance Social y Memoria de Sustentabilidad.* Disponible en: https://www.facpce.org.ar/pdf/bs-2015-2016.pdf

Fundación Observatorio Pyme (2013). *Informe especial: responsabilidad social empresaria (RSE) en el mundo Pyme.* Disponible en: https://www.observatoriopyme.org.ar/wp-content/uploads/2014/09/FOP_IE_1307_Responsabilidad-Social-Empresaria-RSE-en-el-mundo-PyME.pdf

García Santos, J. Madero Gómez, S. (2016). *La evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa: Revisión literaria.* Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/944/94446004006.pdf

Gorosito, S. López Domaica, J. (2018). *El Balance Social, cambios y actualidad.* Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/2869/1/FACES-50-gorosito-lopez.pdf

Huerta Riveros, P. Gaete Feres, H. (2017). *Responsabilidad Social Universitaria de los reportes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative: experiencia de una universidad pública.* Disponible en: https://www.redalyc.org/jatsRepo/2991/299152904007/html/index.html

Moreno Freites, Z. Graterol, D. (2011). *Prácticas de responsabilidad social empresaria en la Pyme. Un estudio en el sector metalmecánico de Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.* Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000300009

Naranjo Arango, R. Mercado Caruso, N. Naranjo del Giudice, O. Giraldo Oliveros, M. (2018). *Responsabilidad social empresaria (RSE) en medianas empresas del Atlántico, Colombia.* Disponible en: https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058776008/29058776008.pdf

Núñez, M. Perazzini, G. Tomas, A. (2018). *Confección de un plan de RSE en una Pyme de la provincia de Buenos Aires.* Disponible en: https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/257/1/TFPP_EEYN_2018_NMD-PG-TA.pdf

ONU (2015). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible.* Disponible en: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/

Pérez Espinoza, M. Espinoza Carrión, C. Peralta Mocha, B. (2016). *La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro.* Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023

Salas Arbeláez, L. García Solarte, M. Azuero Rodríguez, A. (2020). *Efecto de la responsabilidad social empresarial sobre el postconflicto colombiano: el caso de las Pymes.* Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v36n154/0123-5923-eg-36-154-80.pdf

Sliba, L. (2011). *La pyme y su responsabilidad social.* Disponible en: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1606/2011_AD_002.pdf?sequence=1

Suárez Tirado, J. (2007). *Relaciones entre las organizaciones y stakeholders: necesidad de interacción mutua entre los diversos grupos de interés.* Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n30/v17n30a11.pdf

Anexo

Anexo 1: Consentimiento informado

Yo, Valentina Perlo, en mi carácter de investigadora, me dirijo a usted, con el fin de requerir el permiso para su participación en mi investigación.

El objetivo de la misma, es la confección de una serie de indicadores para la registración y medición de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Pymes de la provincia de Córdoba, Argentina; a través de la presente le solicito, mediante una entrevista, información que pueda aportar a mi relevamiento, como directivo/dueño de este tipo de empresas. La información recolectada será parte de un manuscrito científico, presentado como trabajo final de grado en la Universidad Siglo 21. En ningún caso se incluirán datos que permitan su identificación, conservando el completo anonimato.

Su participación no implica ningún tipo de riesgo, como tampoco beneficio.

La participación solicitada se enmarca en un procedimiento de investigación, dicha participación es voluntaria, y libre de negarse a participar, o en caso de brindar su consentimiento para participar, es libre de abandonar la investigación en cualquier etapa, sin que esto signifique un perjuicio para el mismo.

Firma: _____

Consentimiento informado

Yo, Valentina Perlo, en mi carácter de investigadora, me dirijo a usted, con el fin de requerir el permiso para su participación en mi investigación.

El objetivo de la misma, es la confección de una serie de indicadores para la registración y medición de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Pymes de la provincia de Córdoba, Argentina; a través de la presente le solicito, mediante una entrevista, información que pueda aportar a mi relevamiento, como directivo/dueño de este tipo de empresas. La información recolectada será parte de un manuscrito científico, presentado como trabajo final de grado en la Universidad Siglo 21. En ningún caso se incluirán datos que permitan su identificación, conservando el completo anonimato.

Su participación no implica ningún tipo de riesgo, como tampoco beneficio.

La participación solicitada se enmarca en un procedimiento de investigación, dicha participación es voluntaria, y libre de negarse a participar, o en caso de brindar su consentimiento para participar, es libre de abandonar la investigación en cualquier etapa, sin que esto signifique un perjuicio para el mismo.

Firma: _____

Consentimiento informado

Yo, Valentina Perlo, en mi carácter de investigadora, me dirijo a usted, con el fin de requerir el permiso para su participación en mi investigación.

El objetivo de la misma, es la confección de una serie de indicadores para la registración y medición de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Pymes de la provincia de Córdoba, Argentina; a través de la presente le solicito, mediante una entrevista, información que pueda aportar a mi relevamiento, como directivo/dueño de este tipo de empresas. La información recolectada será parte de un manuscrito científico, presentado como trabajo final de grado en la Universidad Siglo 21. En ningún caso se incluirán datos que permitan su identificación, conservando el completo anonimato.

Su participación no implica ningún tipo de riesgo, como tampoco beneficio.

La participación solicitada se enmarca en un procedimiento de investigación, dicha participación es voluntaria, y libre de negarse a participar, o en caso de brindar su consentimiento para participar, es libre de abandonar la investigación en cualquier etapa, sin que esto signifique un perjuicio para el mismo.

Firma:

Anexo 2: Cuestionario a empresas

A continuación se expone el modelo de cuestionario dirigido a los participantes de la investigación, utilizado para recopilar la información necesaria y dar respuesta a los objetivos planteados.

1. ¿Cuáles son las características generales de la empresa?
2. ¿Qué entiende por RSE?
3. ¿Conoce las ventajas y beneficios de aplicar la RSE? ¿Cómo cuáles?
4. ¿Cree relevante aplicar la RSE en su sector competitivo? ¿Por qué?
5. ¿Reconoce el concepto de *stakeholders* o grupos de interés? ¿Conoce los grupos de interés de la empresa?
6. ¿Qué acciones aplica en torno a la RSE?
7. ¿Qué programas aplica a nivel interno para el desarrollo y el crecimiento de sus colaboradores?
8. ¿Qué acciones aplica para impulsar la economía de la empresa de manera sustentable?
9. ¿Qué acciones implementa para el desarrollo sostenible de los aspectos ecológicos?
10. ¿Comunican las prácticas y acciones aplicadas con sus grupos de interés? ¿De qué manera o a través de que documentos lo realizan?
11. ¿Presentan conocimiento técnico para la formalización de los Reportes de Sustentabilidad o Balance Social?
12. ¿Cuentan con procedimientos formales para aplicar las acciones de RSE? ¿Y políticas? ¿Cómo cuáles?
13. ¿Llevan adelante algún proceso de registración y evaluación de las acciones de RSE aplicadas?
14. ¿Cuáles considera que son los desafíos de las Pymes en general para aplicar la RSE?

Respuestas: Empresa 1.

1. ¿Cuáles son las características generales de la empresa?

Bueno, somos un equipo de socios ingenieros y programadores de sistema que en el año ’98 decidimos emprender nuestro propio negocio para ofrecer productos a medida a empresas de servicios. Siempre fuimos nosotros 3 trabajando y luego hemos incorporado a otros empleados, actualmente somos 5. Entre nuestra facturación en promedio tenemos un importe de 40 a 50 millones al año.

2. ¿Qué entiende por RSE?

Yo te diría que se basa en aplicar procesos de gestión que nos ayuden a mejorar en diferentes ámbitos, las principales en cuestiones económicas, pero también tener en cuenta los factores ambientales y como nos posicionamos frente a la sociedad. Al ser una empresa de servicios y sobre todo de software es difícil ver el alcance que pueda tener la RSE en nuestro negocio.

3. ¿Conoce las ventajas y beneficios de aplicar la RSE? ¿Cómo cuáles?

Como te mencionaba recién, creo que los principales beneficios están en los resultados económicos, sobre todo en reducción de costos de operación o mantenimiento y también por supuesto creo que tiene un carácter comercial, apoyándonos en los clientes para tener una mejor imagen con ellos, una empresa que más allá de ofrecer productos y servicios se preocupa por los desafíos del cambio climático y las necesidades de la gente.

4. ¿Cree relevante aplicar la RSE en su sector competitivo? ¿Por qué?

Si es relevante, como te decía en nuestro sector suele ser difícil ver cómo aplicarlo realmente, quizás termina siendo algo más comercial pero es importante que se realicen contribuciones que nos ayuden a mejorar nuestra competitividad y gestión.

5. ¿Reconoce el concepto de *stakeholders* o grupos de interés? ¿Conoce los grupos de interés de la empresa?

Con ese término que mencionas no, pero imagino haces referencia a nuestros empleados, clientes, proveedores y todos aquellos individuos o empresas con las que nos relacionamos.

6. ¿Qué acciones aplica en torno a la RSE?

Considerando el sector y mercado en el que trabajamos creo que aplicamos más que nada acciones que involucran un uso racional de la energía, esto nos ayuda a disminuir los costos, aportando nuestro granito de arena a la mejora del ambiente.

7. ¿Qué programas aplica a nivel interno para el desarrollo y el crecimiento de sus colaboradores?

Como te decía somos pocos en la empresa, somos 5 trabajando a la par pero siempre buscamos mejorar en todos los aspectos. Durante el año pasado tuvimos un boom en la demanda de nuestros productos lo que hizo que nos capacitemos para poder responder a las inquietudes que tenían los clientes. Cuando se puede, la verdad que el año pasado fue difícil, pero tratamos de contar con pasantes, es un costo bajo y nos ayuda a enseñarles a nuevos profesionales al mismo tiempo que crecemos como empresa.

8. ¿Qué acciones aplica para impulsar la economía de la empresa de manera sustentable?

Sobre todo buscamos disminuir los costos, como te decía reduciendo el consumo de energía y también usando nuevas tecnologías para la gestión interna que nos ayuda a mejorar nuestros costos y tener mayor margen de ganancia. Hemos tenido la posibilidad de contar con clientes de afuera lo que nos ayudó a exportar nuestros productos y buscamos siempre con nuestro contador externo planificar para reducir el pago de impuestos que es una carga importante en el negocio a día de hoy. No sé si lo incluiría como una cuestión sustentable pero es lo que hacemos.

9. ¿Qué acciones implementa para el desarrollo sostenible de los aspectos ecológicos?

Como te decía, sobre todo energía, reducir lo que más se pueda el consumo, no prender las computadoras o el aire acondicionado o las luces cuando no se necesitan. También tratamos de tener digitalizados los documentos como las facturas, notas de créditos, imprimiendo menos, lo que te ayuda de nuevo a bajar los costos. Otra de las cosas que hacemos es que los papeles que si usamos tratamos siempre de reciclarlos, en realidad no los reciclamos nosotros, los juntamos y donamos, tratamos como te decía de aportar nuestro granito de arena.

10. ¿Comunican las prácticas y acciones aplicadas con sus grupos de interés? ¿De qué manera o a través de que documentos lo realizan?

¿Algo formal? No, es más que nada verbal pero con algunos clientes quizás, es más una cuestión interna entre nosotros.

11. ¿Presentan conocimiento técnico para la formalización de los Reportes de Sustentabilidad o Balance Social?

Conozco los reportes porque muchas empresas sé que lo hacen y he leído al respecto, pero para armarlos la verdad que no, creo que ahí están ustedes [risas] los contadores para darnos una mano.

12. ¿Cuentan con procedimientos formales para aplicar las acciones de RSE? ¿Y políticas? ¿Cómo cuáles?

No, se comunica con los empleados y entre nosotros pero es algo más verbal que formal.

13. ¿Llevan adelante algún proceso de registración y evaluación de las acciones de RSE aplicadas?

La verdad que no, es más a ojo, tratando de mejorar pero así como procedimientos o planilla de registros, etc, la verdad que no.

14. ¿Cuáles considera que son los desafíos de las Pymes en general para aplicar la RSE?

Creo que muchos, las Pymes tenemos miles de desafíos y problemas que mejorar, creo que la RSE a veces es el menor de los problemas o sobre lo que menos nos concentramos. Queremos ser competitivos, poder generar un negocio que siga creciendo y las condiciones están difíciles. Para la RSE creo que falta mucho, capacitación sobre todo, saber cómo aplicar, hacer esto que me decís de medir, creo que es re importante pero no sé si está entre lo primordial y urgente.

Respuestas: Empresa 5.

1. ¿Cuáles son las características generales de la empresa?

Nosotros somos una empresa familiar que nació hace más de 40 años, siempre en el mercado de las telas. Hoy fabricamos telas que las vendemos a distintos negocios comerciales y también tenemos nuestro propio centro de ventas al por mayor. En total, entre personal administrativo y en la fábrica somos 17 empleados. No sé si diría el monto exacto pero ronda los 90 millones de facturación.

2. ¿Qué entiende por RSE?

Yo creo que es una tendencia que se está marcando en muchas empresas, sobre todo con esto de la pandemia cada vez más empresas buscan ser responsables con la sociedad, en especial con las personas en situación vulnerable. Lo relaciono con realizar un aporte a estas personas desde un sentido organizacional.

3. ¿Conoce las ventajas y beneficios de aplicar la RSE? ¿Cómo cuáles?

Considero como te decía en ayudar y brindar un acompañamiento a la sociedad. Esto tiene seguramente una repercusión positiva para la empresa, en su renombre y posición como acompañante sobre las personas más necesitadas. También tiene una implicancia en realizar un ajuste en cuanto al uso de recursos, ya que al destinar este tipo de fondos se debe contar con una gestión administrativa afinada.

4. ¿Cree relevante aplicar la RSE en su sector competitivo? ¿Por qué?

Considero que sí, en todos los sectores no solo en el industrial, como te decía es algo que cada vez más empresas realizan por ende es importante que todos se sumen, no solo algunos sectores. De igual manera creo que tienen más capacidad aquellas empresas más grandes, corporaciones digamos y no tanto las Pymes que nos concentramos sobre todo en ser rentables más que nada.

5. ¿Reconoce el concepto de *stakeholders* o grupos de interés? ¿Conoce los grupos de interés de la empresa?

El concepto no, pero considero que tiene que ver con lo que me comentabas, todos aquellos grupos con los que se relaciona la empresa, sus empleados, propietarios, proveedores, el mismo Estado y la sociedad en general.

6. ¿Qué acciones aplica en torno a la RSE?

Por lo que venimos charlando aplicamos diferentes cuestiones, tanto para una mejora en la eficiencia de nuestros procesos productivos, ya sea formando a nuestros actuales empleados y a los nuevos que van ingresando, siempre respetando sus derechos y la necesidad de cumplir con normas de seguridad en cuestiones industriales. Con esto también contamos con algunas acciones vinculadas a un cuidado en el uso de recursos, como energía y desperdicios.

7. ¿Qué programas aplica a nivel interno para el desarrollo y el crecimiento de sus colaboradores?

Bueno como te decía, capacitaciones, seguridad e higiene industrial y el respeto por sus derechos como trabajadores, cuestiones con los gremios y asociaciones afines.

8. ¿Qué acciones aplica para impulsar la economía de la empresa de manera sustentable?

Buscamos siempre reducir nuestros costos para que nos ayude a ser más rentables. Una de las acciones se relaciona con reutilizar desperdicios de telas para la fabricación de otras tandas, los regazos, a veces parece poco pero al hacer el conteo te sirve para reutilizar y no comprarle a los proveedores.

9. ¿Qué acciones implementa para el desarrollo sostenible de los aspectos ecológicos?

Sobre todo tratamiento de residuos, de aguas por la tintura de telas, reducir al máximo esto, implica un trabajo importante por parte de la empresa pero tratamos siempre de ser eficientes. Luego en cuestiones energéticas, sobre todo en verano tratamos de amoldarnos a no tener los aires acondicionados muy fríos, lo justo y necesario que te ayuda a que las facturas de luz no sean tan altas, supongo tiene un impacto indirecto en el ambiente también.

10. ¿Comunican las prácticas y acciones aplicadas con sus grupos de interés? ¿De qué manera o a través de que documentos lo realizan?

Respecto a la utilización de telas seguro, tanto con clientes como con los proveedores. El resto no lo hacemos, no conocemos en concreto cómo realizarlo.

11. ¿Presentan conocimiento técnico para la formalización de los Reportes de Sustentabilidad o Balance Social?

No, creo que esto si es para empresas más grandes que tienen la capacidad, los recursos y tiempos para hacerlo.

12. ¿Cuentan con procedimientos formales para aplicar las acciones de RSE? ¿Y políticas? ¿Cómo cuáles?

Políticas principalmente en materia de recursos humanos, relaciones con nuestros empleados, pero no sé si se relaciona directamente a la RSE. Después tenemos políticas en cuanto a la gestión con clientes, financieras y administrativas, todo esto te da más orden al momento de gestionar la empresa.

13. ¿Llevan adelante algún proceso de registración y evaluación de las acciones de RSE aplicadas?

Con nuestros empleados sí, se registran todas las cuestiones que tienen que ver con capacitaciones, remuneraciones, acuerdos salariales, etc. En cuanto a la reutilización de telas también se registra la cantidad utilizada, esto para medir cuanto utilizamos y tener un parámetro para la determinación de los niveles de producción y compras necesarias.

14. ¿Cuáles considera que son los desafíos de las Pymes en general para aplicar la RSE?

Creo que está en considerarlo como un aspecto central en la gestión de la empresa, como te decía me parece que es más probable que una gran empresa pueda hacerlo. Entonces es importante la administración de tiempos y de recursos, para planificar una buena aplicación y que no sea a ojo digamos, como muchas lo hacemos.